

# O Manual do Bom Comunicador



Daniilo H. Gomes



# **O Manual do Bom Comunicador**

**Como obter excelência na arte de se comunicar**

**Danilo H. Gomes**

**1ª edição**

# 2017

*Autoria Edição Capa:* Danilo Henrique Gomes

*Contato:* [danilo.gomes.contato@hotmail.com](mailto:danilo.gomes.contato@hotmail.com)

Os textos bíblicos citados neste livro baseiam-se na versão de tradução NVI (Nova Versão Internacional).

Proibida a reprodução total ou parcial, por qualquer meio, **sem prévia autorização** escrita do autor.

# Índice

## **Introdução 5**

## **Espelho Imaginário 8**

- Ouça Aquilo Que Sua Boca Diz 9
- Conheça os Campos do Outro 12
- O Quão Interessante é o Seu Assunto? 15

## **Comunicação Mansa 17**

- Aprenda a Economizar 18
- Palavra à Palavra 23
- Sinal de Calmaria 27

## **Diga Adeus aos Achismos 31**

- Achar Não é Ter Certeza 32
- Pesquisas Indicam 35

## **Direto Para o Alvo 39**

- Na Maioria das Vezes, Menos é Mais 40
- Direto no Alvo, Efeito Eficaz 43
- Não Há Mais Vagas Para o Prolixo 45

## **Sem Mistérios na Língua 48**

- Gírias Não São a Língua Oficial 49
- Nem Um Extremo, Nem o Outro 53

## **Dois Ouvidos e Uma Boca 56**

- Saber Ouvir é Um Dom 57
- Mais Educação, Menos Interrupção 61
- Atenção, Por Favor 65

## **O Que os Olhos Veem, o Coração Sente 68**

- A Aparência Não é Tudo, Mas é Boa Parte 69
- Mostre Seu Conhecimento Mesmo Sem Nada Dizer 72

Cores Também Falam 75

**Concluindo... 77**

**Nota do Autor 79**

**Conheça Também 80**

# Introdução

A raça humana é a única dentre as outras criaturas presentes no planeta Terra que é capaz de se comunicar através de uma linguagem verbal. Mesmo sendo uma habilidade presente nos seres humanos, a maioria deles possui enorme dificuldade em expressar-se satisfatoriamente.

O poder das palavras é imensurável, ainda mais se utilizadas de forma correta. Velocidade, gestos, respiração, montagem das frases, tudo conta na hora da comunicação. Um bom comunicador atinge altos objetivos utilizando apenas suas capacidades ligadas à linguagem.

Foi através da eloquência que filósofos da Grécia antiga deixaram seus nomes na história, que Hitler convenceu sua nação a cometer ações terríveis e que alguns homens cativaram uma legião de seguidores.

*“A língua tem poder sobre a vida e sobre a morte; os que gostam de usá-la comerão do seu fruto.”*

- Provérbios 18:21

Vivemos na era da tecnologia, lugar perfeito para os bons comunicadores. Raramente você encontrará bons youtubers, bons apresentadores de televisão ou bons jornalistas que não saibam falar com desenvoltura.

Até mesmo os hipnólogos (especialistas em ciência da hipnose) precisam praticar técnicas para obter melhor dicção e atenção na comunicação. Ou seja, as palavras bem usadas podem desde persuadir até hipnotizar alguém.

Nesta obra você encontrará técnicas, dicas e explicações relacionadas à comunicação verbal e até mesmo a não-verbal. Fique atento e procure praticar o que estiver aqui exposto, pois, como qualquer qualidade, o ato de falar bem



também precisa de aprimoramentos.

Durante este período de estudos busque alguém próximo (e paciente) para praticar o que for aprendido. Não se limite a conversar apenas virtualmente. Pratique o diálogo frente-a-frente, afinal, não há nada que possa substituir o velho e bom calor humano.

Tome cuidado com os exageros. Se perceber que suas conversas estão incomodando alguém, pare um pouco. Mais a frente você aprenderá muito sobre a importância de fechar e boca e abrir os ouvidos. Não é atoa que temos dois ouvidos e somente uma boca.

Não se desespere caso os resultados dos estudos desta obra não surtirem efeito a curto prazo. O estilo de comunicação enraizado em você é resultado de anos de existência. É óbvio que provavelmente outro estilo de comunicação não emergirá tão facilmente.

Avance aos poucos. Seja diligente consigo mesmo. Não se esqueça de que somos todos humanos, seres em constante evolução e transformação. A paciência é a maior característica do estudioso e esta precisa ser treinada desde já.

Concentre-se no que lerá nos capítulos posteriores e prepare-se para mudanças notáveis. Espero, sinceramente, que este livro lhe acrescente conhecimento necessário para alcançar evolução e objetivos antes inalcançáveis.

# **Espelho Imaginário**

## *Ouçã Aquilo Que Sua Boca Diz*

Há certo egoísmo naqueles que falam ininterruptamente. Falam, falam e falam sem parar ao menos para ponderar sobre o que está sendo dito e sobre o desejo alheio de também manifestar-se. O altruísmo é característica forte e essencial dos eloquentes.

Todo tipo de interação humana deve ser agradável para que resulte em efeitos significativos. É necessária muita atenção da parte do locutor enquanto “desenrola” o assunto tratado. Assim como um massagista questiona-se sobre a qualidade de suas massagens, o locutor deve questionar-se sobre sua comunicação.

Assuntos relacionados a gesticulação, expressões faciais, dicção e outros, serão tratados nos próximos capítulos. Falaremos agora sobre o conteúdo do que está sendo comunicado.

Durante suas conversas, reflita sobre o quão agradável está sendo o que é dito. A melhor maneira de chegar a uma conclusão a respeito da própria comunicação é o ato de se colocar no lugar do outro.

Pense o seguinte: se você estivesse na pele do seu ouvinte, gostaria do momento? Entenderia com clareza a mensagem? Estaria confortável e cativado?

A prática de se imaginar na mente do outro é um pouco árdua e maçante. Ninguém consegue falar com clareza e construir ideias ao mesmo tempo em que se pergunta internamente se o outro está gostando ou não da conversa. É claro que a mente é capaz de fazer várias coisas ao mesmo tempo, mas há maior qualidade naquilo que usufrui da concentração total.

Portanto, utilize esta técnica aos poucos. Nas rodas de conversa, ou nas apresentações, dedique-se a estas reflexões durante breves momentos para que não haja distração, pois isto te atrapalhará. O equilíbrio surgirá com o decorrer do tempo.

Como o título deste capítulo já diz, devemos nos comunicar e invocar um “espelho imaginário” quando estivermos em dúvida sobre nossa desenvoltura.

Se, colocando-se no lugar do outro, você chegar à conclusão de que o conteúdo da conversa e a forma como você discorre sobre o assunto é extremamente desinteressante, não se desespere nem perca o controle da

situação.

Quando “a ficha cai” e percebe-se o quão chata está a conversa, o correto a se fazer é encurtar o assunto ou mudar os rumos do mesmo. Caso, mesmo assim, não haja mudança, então procure encerrar o diálogo.

É absolutamente normal após o lançamento de algum filme, o ator principal do mesmo encontrar em sua performance os defeitos que precisam ser consertados e quais habilidades precisam ser aprimoradas. Esta constante autoanálise leva atores inexperientes ao Óscar.

Todo bom comunicador também pratica a autoanálise. Tente se enxergar neste espelho imaginário principalmente quando está em situações de mais exposição como apresentações na sala de aula, por exemplo.

Analise seus gestos, suas palavras, seu tom de voz, *etc.* Pergunte a pessoas próximas se sua comunicação está interessante e clara. Não se entristeça diante de duras críticas porque são as críticas construtivas que nos transformam em pessoas melhores.

Antes de fecharmos este subcapítulo é importante relembrar sobre o perigo dos exageros. Ao conversar, dedique-se prioritariamente ao desenvolver da conversa e, somente nos momentos de menos necessidade de concentração, pratique a autoanálise e ouça aquilo que sua boca diz.

## *Conheça os Campos do Outro*

Provavelmente você já se viu conversando com alguém totalmente diferente de você, correto? É claro que todos nós somos diferentes em algo, porém, qualquer interação entre humanos torna-se confusa quando as duas partes não compartilham de mesmos gostos e costumes.

Como um amante de futebol e um amante de golfe manterão uma conversa de qualidade? Se, por sorte, os dois possuírem gostos em comum, a probabilidade de que assuntos ganhem vida entre os dois não é nula, mas caso contrário, nenhum assunto perdurará.

Não quer que a falta de assuntos seja característica corriqueira em suas interações sociais? Então aprenda a analisar os campos de conhecimento do ouvinte. Esta tarefa não é muito fácil e exige rápida observação.

O contato visual é demasiadamente eficaz para o locutor que deseja ganhar confiança e atenção de seus ouvintes, mas isso não significa que os olhos devem manter-se fitados eternamente no outro. Sua interação não perderá qualidade se, por alguns segundos, você observar os trejeitos, adornos e estilo do ouvinte.

Difícilmente não haverá pelo menos um assunto em comum que possa ser suscitado. Mesmo que os gostos pessoais sejam diferentes e até mesmo opostos, é válido lembrar que todos nós compartilhamos do mesmo planeta, portanto, há fatos universais que podem ser discutidos.

Mesmo que você conheça pouco do seu ouvinte, será possível acumular algumas informações observando o que está externo a ele. Se o sujeito carregar em seu braço um capacete, por exemplo, as chances de que ele goste de falar sobre motos são grandes.

Não estamos falando de pré-julgamento, mas de análise de probabilidades. Por mais que muitos odeiem o julgar pela aparência, o fato é que a aparência pode sim denunciar muitas informações íntimas do indivíduo. Se não fosse assim, a linguagem corporal não seria objeto de estudos há tantos anos.

As vestimentas, o cabelo, os adornos e o linguajar podem nos dizer se a pessoa segue os estilos da moda ou se tem seu próprio estilo. Caso o sujeito seja seguidor daquilo que está na moda, é bem provável que seus assuntos preferidos estejam relacionados àquilo que está em voga. Por outro lado, se o estilo do

sujeito for peculiar, mais conservador, as chances deste preferir assuntos comuns não ligados aos acontecimentos atuais são muitas.

Assim como em qualquer esporte, a habilidade necessária para facilmente iniciar assuntos também deve ser treinada. O primeiro passo para ser um “puxador de assuntos” é ter ousadia. A timidez tem a capacidade de “paralisar” alguns recursos mentais e acaba servindo de enorme empecilho para quem deseja socializar-se melhor.

Além da ousadia, temos o segundo passo: ser conhecedor dos assuntos atuais. Hoje em dia, a informação está facilmente acessível a todos. Bastam alguns toques na tela do celular e seremos informados sobre tudo o que está acontecendo ao redor do mundo.

Como dito em um dos parágrafos anteriores, todos nós compartilhamos do mesmo planeta, portanto, ao comentar sobre alguma notícia atual e interessante, provavelmente o ouvinte fomentará a conversação. Você terá ainda mais sucesso se a notícia trazida à tona possuir ligações com alguma característica que o sujeito deixou transparecer através de sua aparência.

Evite ao máximo estender algum assunto que esteja demasiadamente fora dos campos de conhecimento do ouvinte. Isso, claro, se você quer ser um bom e cativante comunicador. Não será interessante para um fazendeiro conversar sobre os novos lançamentos de computadores da Apple.

## *O Quão Interessante é o Seu Assunto?*

Há uma série de regras que você pode impor a si mesmo em relação ao que conversar. Estas regras inicialmente poderão gerar alguma espécie de incômodo, mas ao decorrer do tempo e com os avanços da prática, se tornarão análises rápidas e automáticas.

E que regras são estas? Vejamos.

### **- Regra da utilidade:**

Observe se o assunto levantado é útil para o ouvinte. Há alguma chance de que o assunto conversado traga informações úteis àquele que está ouvindo? Num dia futuro, há a probabilidade de que esta conversa seja lembrada e auxilie o sujeito de alguma forma? A resposta deve ser positiva.

### **- Regra da compreensão:**

Observe se o assunto levantado é facilmente compreendido pelo ouvinte. Como falado no subcapítulo anterior, conheça os campos de conhecimento de seu ouvinte para que você tenha certeza de que este está entendendo claramente a informação que está sendo passada.

### **- Regra da eloquência:**

Observe se você está falando em uma velocidade razoável e com agradável dicção. Pessoas que falam rapidamente dificultam a compreensão da mensagem, enquanto que pessoas que falam em velocidade muito lenta obtêm fracasso em cativar a atenção do ouvinte.

### **- Regra da completude:**

Observe se a informação está sendo transmitida não somente de forma verbal, mas também de forma não-verbal. Os gestos são tão úteis durante uma conversa quanto as próprias palavras. Lembrando que gestos não são somente o movimentar das mãos, mas também as expressões faciais (eis a enorme importância do sorriso).

### **- Regra da objetividade:**

Observe quantas vezes utilizei a palavra “observe” nos parágrafos anteriores.

É um pouco chato, não é mesmo? Evite repetir histórias e afirmações. As pessoas gostam de objetividade, principalmente em um mundo como o de hoje onde tudo ocorre em velocidade máxima.

Esteja atento a estes critérios. Busque encontrar os defeitos presentes em sua oratória e os substitua pelas regras aqui citadas. Os efeitos são notáveis.



# **Comunicação Mansa**

## *Aprenda a Economizar*

Você já fez compras em um supermercado? Bom... Talvez esta não seja a pergunta correta, então irei me corrigir. Você já fez compras em um supermercado pensando em economizar? Se sim, este capítulo lhe cairá como uma luva.

Imagine um sujeito andando entre os enormes corredores de um supermercado famoso na cidade. Ele olha de um lado para o outro admirando as variadas opções disponíveis para compra. Há itens de todas as formas e cores (e de todos os preços também).

O sujeito então, ciente da sua atual situação financeira, pega discretamente sua carteira e com um único e rápido olhar memoriza quanto dinheiro ele carrega consigo. Para por alguns minutos, faz algumas contas mentais e prossegue suas compras.

Na hora de nos expressar verbalmente, nos encontramos em uma situação muito similar à apresentada nos parágrafos anteriores. Existem várias palavras de todos os tipos e significados, cada uma com certo custo.

Existem palavras ideias para cada contexto. E você deve estar se perguntando sobre qual custo há nas palavras? Depende. Palavras utilizadas na hora e no local errado podem custar muito caro. Frases podem salvar ou destruir vidas, iniciar guerras ou promover a paz.

Você gostaria de ouvir a frase “*you need to play football with me*” se você for paralisado? Creio que não. Certamente você se ofenderia e a pessoa que proferisse esta frase ficaria corada quando percebesse o conjunto errado de palavras que usou.

Está entendendo melhor a analogia feita neste subcapítulo? Nossa a língua nos oferece enorme variedade de palavras, mas devemos apenas utilizar o que convém, e com muito cuidado, é claro. Lembrando que, cada palavra possui um custo.

Vale ressaltar o fato de que, por mais que muitas palavras tenham o mesmo significado, cada uma se encaixa a um tipo de situação. Por exemplo, as palavras “demasiadamente” e “muito” possuem o mesmo significado, mas a primeira opção se encaixa **demasiadamente** melhor em um livro de autoajuda enquanto a segunda opção combina **muito** com uma conversa informal.

Entendo, caro leitor, que ao conhecer novas palavras nasce simultaneamente o desejo de usá-las (perceba que usei o termo “simultaneamente” em vez de “ao mesmo tempo”, entendeu?), mas isso não significa que devemos falar de forma extremamente culta em todo o tempo.

Busque equilibrar seu linguajar. Leia mais para enriquecer seu vocabulário, mas treine para não ser taxado como arrogante na roda de amigos. Em uma conversa informal como aquela feita entre os familiares na ceia de natal, por exemplo, adapte-se ao ambiente e aprenda a ser informal também.

O objetivo principal na mágica da comunicação é que a mensagem chegue completa aos ouvidos do ouvinte. A dona Maria que nasceu e cresceu nas roças não conseguirá entender nenhum dos diálogos de Platão, porém, tente convencê-la a comprar uma boa pedra de sabão falando como ela e o sucesso da venda será garantido.

Até aqui falamos sobre o equilíbrio do linguajar de acordo com o ambiente. Agora vamos nos atentar ao foco principal deste subcapítulo: a economia de palavras.

Para economizar palavras de forma correta é necessário ter em mente quais palavras podem ser deixadas de lado e quais não. Por isso devemos conhecer o custo e a necessidade de cada palavra de acordo com o ambiente.

Perceba que aqui não estamos tratando exatamente sobre objetividade, mas de prevenção de exageros na comunicação. Assuntos relacionados a objetividade serão abordados em páginas posteriores.

Nada melhor do que exemplos para ilustrar o que estou tentando dizer. Você é capaz de notar exageros na frase abaixo?

*“Estudei muito em Harvard em meados de 1993 em época de muitos avanços na tecnologia. Sempre fui um bom aluno, sempre estudando e sempre pensando no futuro. Um dia ainda, no futuro, serei um grande, renomado e conhecido cientista.”*

Duvido que você tenha encontrado alguma beleza no discurso acima. Note as repetições e redundâncias. Isso faz qualquer gênio cair em descrédito. Não sou o melhor do mundo na arte da comunicação, mas tentarei transformar este discurso-exemplo.

*“Em meados de 1993, estudei incansavelmente em Harvard enquanto a tecnologia avançava aos saltos. Fui bom aluno, dedicado e ciente dos riscos que me aguardavam no futuro. Ainda serei um cientista muito respeitado e conhecido.”*

Percebeu as diferenças? Nesta última versão não há repetições irritantes e nem redundâncias. Foram descartadas certas palavras para que outras fossem utilizadas. Este tipo de ação dependerá do equilíbrio e nível de vocabulário do orador.

Seja em uma conversa informal ou na apresentação de uma palestra, ninguém se agrada ao ouvir frases repletas de repetições. Maneirismos como “né” (não é?), usado muito em algumas cidades do estado de São Paulo, são até aceitáveis dependendo do contexto, mas redundâncias não.

Não há nada melhor para se evitar as redundâncias do que a leitura. Atenção: não estou falando da leitura de perfis no Facebook ou no Twitter, mas de bons livros. Ao ler mais, seu vocabulário será enriquecido e você terá sempre uma boa palavra para substituir outra se necessário.

Voltando ao exemplo do supermercado. O sujeito entra no corredor de biscoitos ao lado de seu filho. Diante do sujeito há cinco opções de biscoito, mas uma destas é a preferida da criança. Provavelmente o sujeito irá escolher o biscoito que mais agrada o filho.

Ou seja, ele poderia ter comprado as cinco opções para evitar qualquer possibilidade de que a criança se espatife no chão, mas por conhecer bem seu filho, economizou recusando as outras quatro opções e escolhendo a opção perfeita. Assim também deve funcionar a escolha das palavras. Há uma correta para cada ouvido.

## *Palavra à Palavra*

O cérebro é um excelente processador de informações. Este órgão maravilhoso é capaz de interpretar e memorizar dados em velocidade fantástica. Porém, mesmo sendo tão incrível, o cérebro não faz milagres.

Um bom comunicador consegue ser completamente entendido. A questão da compreensão tem mais a ver com persuasão do que com boa dicção, apesar destas duas habilidades possuírem forte ligação.

A premissa deste tópico é: falar as palavras completas. Não entendeu? Trata-se de expressar-se verbalmente respeitando o início e o término de cada palavra. O espaço temporal entre as palavras não tem tanta importância se as palavras forem bem ditas.

As palavras, explicando de forma melhor, não podem se “tocar”. Este é o grande pecado de muitos oradores. Falam belamente, com argumentos muito bem estruturados e assuntos interessantíssimos de forma invejavelmente carismática, mas erram em relação ao respeito para com a completude das palavras. Desta forma acabam passando uma mensagem em pedaços.

Vamos imaginar o discurso de um bom orador que peca nisto que está sendo focado neste subcapítulo. Interprete o exemplo abaixo como uma espécie de cópia fiel de palavras ditas por um palestrante. Se quiser, acompanhe a leitura falando exatamente o que está escrito.

*“Existe uma **grandiferença** entre **sereter**. Uma parda sociedade, **geralmente** a **eliteconômica**, busca incessantemente o acúmulo do material e deixam de lado a essência **dalegria** duradoura, ou seja, aquela **presenteno** ser.”*

Perceba que trata-se de um belo conjunto de frases e um assunto muito chamativo para os filósofos. O problema está nem tanto na velocidade, mas no “atropelamento” de palavras. Se o assunto for naturalmente complexo para a maioria dos ouvintes, devemos concordar que, com esta mistura sonora de palavras, a compreensão ficará ainda mais árdua.

Vejamos abaixo a forma correta que as frases acima deveriam ser ditas.

“Existe uma **grande diferença** entre **ser e ter**. Uma parte da sociedade, **geralmente a elite econômica**, busca incessantemente o acúmulo do material e deixam de lado a essência **da alegria** duradoura, ou seja, aquela **presente no ser**.”

Leia novamente o primeiro e o segundo exemplo imaginando um palestrante de Filosofia. Perceba como o palestrante do primeiro exemplo parece desesperado, atrasado para outro compromisso. As primeiras palavras, principalmente, deixariam a maioria dos ouvintes confusa.

O segundo exemplo, por outro lado, parece ser dito por um perito no assunto tratado. No segundo exemplo, a ideia central foi transmitida com clareza e autodomínio. Se os dois palestrantes vendessem seus livros no final da palestra, com certeza o segundo palestrante venderia mais.

É importante termos a ciência de que falar palavras inteiras é o princípio básico de todo bom comunicador, porém cuidado com os exageros na pausa entre as palavras. Como explicado em um dos parágrafos anteriores, o problema de alguns comunicadores não está tanto na velocidade, mas a mesma tem o poder de destruir qualquer discurso.

Experimente frequentar as aulas de um professor que pausa a fala por 3 segundos a cada 3 palavras. O sono surgirá como a sede durante o comercial da *Coca-cola*, ou seja, rapidamente. Se por um lado o cérebro humano não é capaz de absorver informações com eficiência a uma enorme velocidade, assim também ele é incapaz de manter a concentração em informações recebidas exagerada e vagarosamente.

Tente manter sempre a mesma velocidade de fala, nem muito rápido e nem muito devagar. Mas lembre-se de que, acima da importância da velocidade, está a importância da completude das palavras. É melhor falar devagar com as palavras completas do que rapidamente com as palavras anexas.

## *Sinal de Calmaria*

Milena está em um voo há mais de duas horas. Cansada e ansiosa, olha novamente o relógio calculando o tempo restante até o fim da viagem. Sua mão soa frio, pois carrega o medo enorme de ser vítima de um acidente aéreo.

Quando o sono sutilmente surge, ainda com os olhos entreabertos, uma voz masculina interrompe o silêncio. O piloto anuncia calmamente:

*- Senhores passageiros, o avião está prestes a passar por uma possível turbulência. Pedimos calmamente que nenhum de vocês saia de seu devido lugar. Tudo está sob controle. Boa viagem.*

Milena foi persuadida pela mansa dicção do piloto. Ela tem certeza de que não sentiu nervosismo algum nas palavras ditas durante o anúncio. As palavras transmitidas de forma completa e em velocidade agradável provocaram em Milena sensação de conforto e segurança.

Percebam como o piloto soube também usar as palavras mais viáveis.

“O avião está prestes a passar por uma possível turbulência”. Neste trecho, um piloto inexperiente provavelmente usaria o termo “sofrer”, e não deixaria de estar correto. Porém, a mente humana é especialista em construir rápidas conexões e obviamente as conexões relacionadas à palavra “sofrer” não são nada confortáveis.

“Pedimos calmamente que nenhum de vocês saia de seu devido lugar”. Repare o uso da palavra “calmamente”. O piloto reconhece que a situação em questão já é, por si só, alarmante e assustadora. Utilizar palavras relacionadas à serenidade são sempre uma ótima escolha em situações tensas.

“Tudo está sob controle”. Não é novidade para ninguém o fato de que afirmações convictas persuadem e dão crédito ao locutor. Até mesmo o menos criativo mentiroso consegue enganar um grande público se souber falar com autoridade, mesmo que não entenda nada sobre o assunto tratado.

Esta situação descrita nos primeiros parágrafos deste tópico busca trazer a você, leitor, a compreensão do quão importante é demonstrar calma na expressão verbal mesmo que esta calma não exista de fato. A maior vantagem de expressar-se com mansidão é o aumento de chances relacionado ao ganho da

confiança dos ouvintes.

Infelizmente o sentimento semelhante ou igual ao desespero pode ser notado através da voz. O bom comunicador preocupa-se em transmitir sua mensagem com clareza, convicção e calma. Todo operador de telemarketing que atuou por um bom tempo na área sabe qual é a importância da paciência na fala.

É graças a esta verdade que os inseguros possuem dificuldade em obter sucesso em seus diálogos. Tente se lembrar de alguma pessoa que “fala bem”, mas sempre age com insegurança. Não se lembrou? A realidade é que os exageradamente inseguros nem sequer expressam-se em público.

A insegurança modifica a voz e os trejeitos. As pessoas percebem isso. As mãos começam a tremer, o suor aos poucos escorre pelo rosto e as pernas repetem rápida e ininterruptamente um mesmo movimento. O ouvinte repara nestes detalhes e se questiona sobre a veracidade do que está sendo tratado.

Sendo assim, vamos ao cerne do assunto. O que fazer então para transmitir segurança e essa tal calma durante a comunicação?

**Respiração:** atente-se à velocidade do respirar. Se o batimento cardíaco acelera, todo o organismo acompanha seu ritmo. Se a respiração se prostrar diante da adrenalina, seu organismo irá interpretar a situação como perigosa para a sobrevivência e, conseqüentemente, sua capacidade de concentração no diálogo irá diminuir bruscamente ou até desaparecer.

**Contato visual:** a falta de contato visual cria certo distanciamento entre o locutor e o ouvinte. A direção em que a íris está apontada demonstra, pelo menos de acordo com a primeira interpretação mais óbvia, o que está sendo o objeto de concentração no momento. Durante uma conversa, é natural que o ouvinte deseje ser alvo de atenção. Esta coragem em fixar o olhar no outro, ao ver da cultura humana, demonstra confiança e certeza da veracidade dos fatos levantados na conversa.

**Fala paciente:** ao encontrarmos uma pessoa que fala em alta velocidade, chegamos a uma de duas conclusões: esta pessoa é ansiosa / esta pessoa não tem certeza do que está dizendo. O diálogo manso e o respeito pelo tempo entre as palavras indicam segurança e certeza. Conhece o ditado “quem não deve, não teme”? Pois então, o devedor geralmente expressa-se com ansiedade e medo de ser pego em suas mentiras. Tome muito cuidado com a velocidade em que emite suas frases.

**Gestos sem exageros:** o ato de gesticular enquanto se expressa verbalmente pode potencializar a credibilidade e os efeitos do que está sendo dito. Porém, gestos usados de maneira errada podem causar resultados negativos. Se usados



de maneira frenética, os gestos podem transmitir a impressão de que o locutor está nervoso. Atente-se em fazer os gestos de forma sutil, sem exageros, ou seja, naturalmente.

A mansidão no falar abre portas. O mundo, em si, já é um lugar caótico e que exige velocidade a todo tempo. Ao encontrarmos uma pessoa que, mesmo convivendo neste mesmo mundo frenético, mantém-se calmo e fala como se estivesse plenamente relaxado, encontramos paz e naturalmente confiamos.

**Diga Adeus aos Achismos**

## *Achar Não é Ter Certeza*

Procure assistir palestras de grandes comunicadores no Youtube, por exemplo. Enquanto assiste, conte o número de vezes em que o palestrante usará a frase “eu acho” em seu discurso. Serão pouquíssimas, ou talvez nenhuma.

Estes mesmos palestrantes aprenderam com o decorrer de suas carreiras profissionais que “achar” não é o mesmo que “ter certeza”. Se um vendedor de produtos para emagrecer lhe disser que “acha” que seus produtos o ajudarão a chegar em seu peso ideal, provavelmente você não efetuará a compra. Porém, se um outro vendedor dos mesmos produtos afirmar, olhando em seus olhos, que tem certeza de que o produto fará milagres em pouco tempo, no mínimo você se sentirá tentado a comprar os produtos milagrosos.

A mente humana não perdoa achismos. Até mesmo o mais intelectualmente pobre entre os ignorantes sabe a clara diferença entre uma opinião e algo comprovado, entre a suspeita e o fato, entre o achar e a convicção. A fala do bom comunicador precisa estar repleta de verdades incontestáveis.

Como o ser humano caminha por um longo trajeto até dominar algum assunto, surgem involuntariamente, neste meio tempo, vícios de linguagem que podem prejudicá-lo. A frase “eu acho” é um vício muito presente entre os brasileiros (afinal, somos ensinados desde a infância que não devemos afirmar com certeza aquilo que não sabemos com propriedade).

A solução mais óbvia é prestar total atenção nos próprios dizeres sempre que possível. Eliminar um vício de linguagem é, sem dúvida, uma tarefa extremamente penosa. Entenda que seus neurônios de alguma forma “acostumaram-se” com o uso de certas palavras diante de algumas situações. Para sanar este problema é necessário paciência e substituição.

A substituição aplica-se da seguinte maneira: sempre que você perceber que usou a frase “eu acho” mesmo sabendo do que está dizendo, faça a autocorreção dizendo “aliás... eu não acho, eu tenho certeza”. Com o passar dos dias seu linguajar será automaticamente modificado e as pessoas passarão a acreditar mais em suas palavras.

Esta dica lhe auxiliará muito, mas seja cauteloso também com o uso da frase “eu tenho certeza”. Se não tiver segurança em relação àquilo que está dizendo,

seja sincero e admita que você não tem total domínio da informação que está sendo transmitida. Uma frase interessante e que pode ser sempre utilizada nestas ocasiões é a frase “até onde eu sei...”. Existe outra frase alternativa também: “se não me engano...”.

As consequências serão piores ao locutor caso este afirme com certeza algo e, após algum tempo, o ouvinte descobrir informações antagônicas ao que foi dito. A credibilidade será perdida e dificilmente será recuperada. Ao falar com autoridade, tenha domínio sobre o assunto. Se possuir domínio sobre o assunto, fale com autoridade. Sem medos.

## *Pesquisas Indicam*

Os mestres do marketing já estão cansados de saber os efeitos da frase “pesquisas indicam”. Há uma aura mágica em volta desta palavra de 9 letras, **pesquisas**. Se o vendedor for desonesto com outrem, persuadirá inúmeros clientes usando a frase acima sem ao menos ter tido acesso a uma única pesquisa.

São poucos aqueles que ao ouvir esta frase mágica acessam a internet e pesquisam sobre quais pesquisas o locutor está falando. E, observando um pouco sobre os locais onde esta frase é usada, percebemos que sequer é revelada a fonte das pesquisas citadas (ano, universidade, país, etc).

Chegamos a um ponto importante deste livro. Neste tópico você encontrará algo que fará de você um comunicador diferente se comparado aos outros. Aqui iremos falar sobre a importância de citar as provas para os seus argumentos.

É neste momento que todos os livros chatos que você leu, as palestras entediadas que ouviu e as aulas maçantes que frequentou tornam-se algo de suma importância. Quanto mais conhecimento você obtiver, mais provas para suas teses você terá.

Em um debate entre dois intelectuais, provavelmente convencerá mais pessoas aquele que citar o maior número de referências para suas afirmações. Acredite, citar fontes que possam corroborar os argumentos apresentados terão efeito demasiadamente maior se comparado com a simples frase “pesquisas indicam”.

Leia, estude, pesquise. Isto, além de te tornar mais inteligente, melhorará sua comunicação e sua capacidade de persuasão. Procure memorizar o título dos livros que lê e seus respectivos autores. Memorize o nome de cada palestrante que você assistir.

Adquirindo este hábito, basta citar o nome do autor ou palestrante no qual lhe deu base para seus argumentos. Além de conquistar a confiança do ouvinte, conceitos a seu respeito se elevarão considerando o fato de que terão você como um intelectual.

Vejamos abaixo um exemplo de como argumentos com fontes citadas possui muito mais efeito sobre a mente humana. Primeiramente, o argumento sem fontes.

*“Pesquisas indicam que as emoções são a causa de todas as reações físicas no organismo, portanto, elas são incontrolláveis. Sendo assim, resta ao ser humano entregar-se a elas.”*

Pois bem. Agora analisaremos o argumento com suas respectivas fontes.

*“De acordo com o psicólogo William James em sua obra ‘Princípios de Psicologia’ (1890), o ser humano primeiramente reage fisicamente ao estímulo e, só então, sente a emoção. O que sabemos pelo senso comum baseia-se na lógica contrária.”*

Em qual dos dois parágrafos-exemplo citados acima você mais acreditaria? Percebeu como o argumento torna-se muito mais eficaz quando as fontes são reveladas?

Adquira este costume e não hesite em citar aos seus ouvintes a(s) fonte(s) de onde retirou tais conhecimentos. Esta dica pode ser usada em uma conversa na mesa de bar ou até diante de um microfone em um teatro lotado. Tenho a certeza de que você quer ser uma pessoa de argumentos convincentes e confiantes por onde passar.

Só para você entender melhor o porquê da importância do que está sendo dito neste subcapítulo: a mente humana é uma máquina que faz conexões o tempo inteiro. Se seu ouvinte fazer uma conexão entre um objeto neutro e um objeto negativo, ele reagirá conforme acha necessário.

Ou seja, se você estiver falando da maneira mais convincente e eloquente possível, mas citar a palavra “barata” diante de uma ouvinte que possui fobia de insetos, todo seu trabalho cairá por água abaixo. Porém, se repetir por várias vezes palavras que nos remetem a coisas boas como “chocolate”, “dinheiro” e “paz”, provavelmente suas palavras serão estimadas.

Eis aí a importância de se citar as fontes para seus dizeres. Quando você traz à tona o nome de autores mundial e historicamente conhecidos como “Sócrates”, “Platão”, “Parmênides”, “Freud”, “Lutero” ou “Santo Agostinho”, por exemplo, automaticamente o ouvinte dará a você mais ouvidos por reconhecer e acreditar também nestes autores citados.

# **Direto Para o Alvo**

## *Na Maioria das Vezes, Menos é Mais*

Abandonei o costume de ficar em frente à televisão aos domingos para assistir os tão famosos programas de auditório quando percebi que já não tenho mais paciência para sensacionalismos e longos rodeios.

No início de uma matéria anunciam que o sujeito terá seu sonho realizado pelo programa. É apresentado aos telespectadores uma longa introdução sobre quem é o beneficiado e qual é a situação complicada que este está vivendo.

Após a longa introdução, o apresentador mostra outros fatos quase nos limiares do contexto, tudo para assegurar a audiência. Durante este trajeto surgem uma, duas, três propagandas entediadas. Aproveitando o embalo das propagandas, o apresentador fala um pouco sobre as outras matérias que virão a seguir.

Retornam para o caso do sortudo sonhador. Mais dramatizações e sensacionalismo. Depois de muitos minutos, finalmente o clímax da história. A trilha sonora de vitória enquanto o sujeito derrama lágrimas diante do tão aguardado sonho realizado.

Até este momento mais de uma hora de vida do telespectador foi gasta diante deste espetáculo enquanto a emissora lucra milhares de reais. Rodeios e rodeios em volta do cerne do assunto. Maçante demais. Encontro aí um bom motivo para adquirir acesso a algum pacote de canais pagos.

O bom comunicador preocupa-se em transmitir sua mensagem de forma clara e direta. Obviamente detalhes importantes não podem ser perdidos durante alguma explicação, dure o tempo que durar. Mas também não podemos ignorar o fato de que o ser humano não é uma máquina perfeita, portanto está susceptível a distrações.

Quando estamos falando, o ouvinte segue mentalmente o rumo do assunto. Para isso, sua imaginação, raciocínio e até emoções entram em ação. Se seus argumentos giram em torno de uma mesmo ponto, fica fácil para aquele que ouve acompanhar o que está sendo proposto e concluir com maestria o assunto tratado.

Antes de preparar uma palestra ou qualquer coisa do tipo, faz-se obrigatória a necessidade de estabelecer um ponto central para o assunto. É vergonhoso ver



um locutor iniciar seu discurso falando sobre política e termina-lo falando sobre esportes, algo sem nexos entre introdução e conclusão, portanto, sem um ponto central.

A essência do assunto tratado deve ser como o sol e toda sua conversa deve ser como os planetas. Se os rumos tomados pelo locutor vagarem para muito longe do sol, se extraviará para fora de sua órbita. Ao ter consciência do quão distante do cerne da questão seus dizeres foram, será tarde demais, pois parte da informação foi perdida graças às distrações dos ouvintes.

Se distraído, automaticamente o ouvinte ficará confuso e classificará a conversa como algo maçante, que não trouxe edificação alguma. Os mais eloquentes permanecem sempre atentos ao rumo das conversas, pois sabem os efeitos negativos do caminhar sem destino.

Discursar sem ultrapassar os limites do contexto é uma habilidade que necessita de atenção e treino, principalmente para os ansiosos. A vontade de falar, assim como as emoções humanas, precisa ser controlada, e isto exige uma longa e penosa prática. Felizmente os efeitos desta prática são duradouras e benéficas.

## *Direto no Alvo, Efeito Eficaz*

As páginas anteriores desta obra lhe mostraram a importância do respeito à mente alheia e a sua velocidade de assimilação de informações. Se sobrecarregado de informações, o ouvinte perde informações que muitas vezes são de suma importância.

Por outro lado, se informações irrelevantes ou imprecisas distantes do cerne do assunto se anexarem aos argumentos, o ouvinte involuntariamente se desconcentra e informações também acabam sendo perdidas.

Neste subtópico falaremos sobre **efeitos**. A linguagem pode causar os mais diversos efeitos na mente humana. Palavras com autoridade podem tornar-se uma sugestão hipnótica, frases carregadas de emoção podem levar o público aos prantos, argumentos bem organizados e persuasivos podem vender qualquer produto, e *etc.*

Os efeitos oriundos de uma argumentação direta, precisa, e ao mesmo tempo completa, pode (e provavelmente vai) deixar o sujeito ouvinte disposto a ouvir mais das palavras do comunicador e confiar no que está sendo falado.

Quais são os efeitos de um grupo de pessoas que está dando-lhe total atenção por alguns minutos? Você pode elevar seu conceito na mente alheia, vender um produto, espalhar uma ideia, e muito mais. Se usado com cuidado e de forma correta, o bom comunicador pode chegar aonde quiser.

Espero que estes parágrafos acima sirvam como um alento para você e como motivação para a busca de uma comunicação melhor. Lembre-se: se sua comunicação for como uma leve flecha lançada ao alvo, todos os efeitos possíveis estarão disponíveis para você.

A intenção deste livro não é dar poder aos maus, portanto, use qualquer vantagem provinda da comunicação eficiente para o bem.

## *Não Há Mais Vagas Para o Prolixo*

Jorge, que mora no Brasil, investiu na vida de seu filho até a fase adulta, quando este se formou e foi para o Japão. Em um final de semana qualquer, Jorge sente falta de seu filho e tem dúvidas em relação ao seu bem-estar.

Preocupado, lembra-se sobre um tal de “e-mail” que seu filho havia comentado antes de viajar. Ligou o computador e pesquisou sobre a troca de mensagens pela internet. Ficou impressionado.

Escreveu um texto, encontrou o endereço de e-mail do filho e enviou-lhe a mensagem. Minutos depois chega a mensagem de seu filho dando detalhes de como tem sido a vida dele no Japão e parabenizando o pai pelo incrível avanço no mundo da tecnologia.

Assim é o mundo contemporâneo. Pessoas são capazes de conversar através da internet em velocidade fascinante se comparado com a obsoleta troca de cartas. Vamos imaginar que Jorge tenha ficado deslumbrado com as novas descobertas sobre o poder de um computador e, a partir de então, se entregado a um novo vício.

Jorge aos poucos muda seu comportamento. Transforma-se em uma pessoa apressada e impaciente. Aquele tipo de pessoa que quer tudo aqui e agora. Conhece alguém assim? Talvez todos a sua volta sejam assim.

São poucos os que conseguem esperar durante 20 minutos por um lanche sem antes gritar impientemente com o atendente da lanchonete. Quanto mais rápido, melhor. Infelizmente esta “maldição do século XXI” atingiu também os âmbitos da comunicação. A pessoa prolixa não tem espaço nos tempos contemporâneos.

**Prolixo:** aquele que se expressa utilizando palavras de forma demasiada, dificultando a coerência do argumento. Ou seja, falar, falar e falar sem chegar a lugar algum. Este é indivíduo prolixo.

Pensem novamente no nosso querido amigo imaginário Jorge. Ele é convidado para uma palestra sobre “Como Viver Feliz na Terceira Idade”. Chegando lá, se assenta e se concentra nas palavras do palestrante. Aliás... Tenta prestar atenção.

O palestrante inicia bem seu discurso, fala sobre as dificuldades que surgem

com o decorrer do tempo a partir dos cinquenta anos, mas após alguns minutos começa a falar sobre seu filho Marcos que o abandonou há anos.

Depois de Marcos, passa a falar sobre Maria, uma amiga que tocava saxofone na orquestra da cidade. Fala ao público sobre os fatos que recordara em relação ao instrumento que ele também tocava. Jorge sente seus olhos pesarem. Sua concentração foi para qualquer lugar no planeta, menos para aquela sala onde o palestrante discursava.

A sociedade moderna não tolera mais palavras em excesso. As pessoas não sabem mais dar tempo aos outros, pois seus computadores e celulares não precisam de mais do que alguns segundos para realizar uma façanha.

Mas... como ser rápido como as máquinas e ao mesmo tempo transmitir uma mensagem com eficiência? Como dito até aqui: sendo sucinto e claro. Sem palavras atropeladas, sem espaço exagerado entre as frases, sempre girando próximo ao centro da essência do assunto tratado.

Se este livro acabasse exatamente aqui, bons comunicadores já surgiriam após a leitura e estudo desta obra. Mas prepare sua mente e atenção, ainda há muita coisa pela frente.

# **Sem Mistérios na Língua**

## *Gírias Não São a Língua Oficial*

*Voti véi. É zica saber que tem muito zé ruela panguando por aí sem virar o zóio pra si mesmo. Pois é, mano... As mina fica de zuera nas quebrada, mas nós sabe quem é talarica e quem não é. Pode pá, é tenso, mas tamó ae.*

Conseguiu entender perfeitamente o que foi escrito acima? Usei algumas das gírias usadas em minha cidade natal, interior de São Paulo. Provavelmente uma pessoa que mora em algum lugar do Nordeste não compreenderá metade do que escrevi.

As gírias são um perigo para o comunicador. São como minas terrestres, quando menos percebemos, explodimos uma e prejudicamos a nós mesmos. Ao deixar “escapar” alguma gíria, automaticamente os ouvintes nos associam com pessoas de baixa educação.

É óbvio o fato de que usar gírias não é característica exclusiva das pessoas de classe baixa ou com pouca educação. Ela está presente entre pessoas de qualquer classe social, na maioria das culturas (ou talvez em todas). Por isso, cabe a todos nós dedicar total atenção ao linguajar procurando eliminar o máximo possível de gírias do vocabulário.

Mas... o que a gíria é exatamente? A gíria é uma expressão não oficial da língua nativa de uma nação mais utilizada em uma região específica. De grosso modo, digamos que é uma “mini-língua” usada por parte da população de uma nação que já contém sua própria língua oficial.

Já falamos sobre vícios de linguagem há alguns parágrafos atrás, mais especificamente sobre a expressão “eu acho”. Porém, este problema, a famosa gíria, exige atenção redobrada.

Essa medida mais cautelosa em relação às gírias existe porque, em muitas vezes, o locutor se expressa com gírias sem a consciência de que aquilo que está sendo falado é uma gíria, ou seja, acha que a palavra ou frase existe na língua oficial, mas permanece nesta ilusão.

Com os vícios de linguagem não ocorre este problema. O comunicador consegue facilmente identificar quais são os seus vícios e procura saná-los o mais rápido possível. O viciado em gírias precisa de que alguém ou algo lhe revele seus erros.

Para o vocabulário correto não existe solução melhor do que a leitura. Dificilmente você encontrará alguma gíria presente em um livro, por exemplo. Ao contrário das redes sociais, os autores do mundo da literatura preocupam-se em usar a melhor ortografia possível e sabem que, usando gírias, jamais conquistarão um número grande de leitores e fãs.

Apesar de ser a melhor solução, somente a leitura não resolve totalmente este problema. Lembre-se que durante sua evolução como comunicador você jamais poderá deixar de usar sua **atenção**. Assim como você é capaz de dar atenção aos outros, precisa também dar atenção a tudo aquilo que sai de sua boca.

Concordo com as pessoas que afirmam ser mais bem aceitas por certos grupos sociais ao usar gírias, mas tudo tem um preço. Para que um bom comunicador nasça, é crucial que as gírias morram. E, neste caminho, pode ser que algumas pessoas te rotulem como arrogante ou “burguesinho”. Isto faz parte da vida. Algumas pessoas evoluem, outras não, e isso causa irritações.

Não tenha medo de pesquisar na internet quais palavras são conhecidas nacionalmente e quais não são. Pense nas palavras que você tem mais costume de dizer. Onde estão as gírias?

Assim que encontra-las, as elimine. Você não conseguirá este feito da noite para o dia, pois trata-se de um avanço gradual. Se corrija aos poucos, peça para alguém próximo te observar às vezes enquanto discursa e conte o número de gírias que foram usadas.

O fato de você ter chegado até esta página neste livro é um bom sinal. Continue caminhando em seus hábitos de leitura e naturalmente as palavras indevidas serão retiradas de seu vocabulário.

Uma nota sobre a questão de ler: praticar a leitura de forma saudável não significa ler postagens o dia todo no *Facebook* ou *Twitter*. As redes sociais são “terra de ninguém” quando estamos tratando de linguagem.

Se algum fã de *Jornada nas Estrelas* quiser escrever algo no *Facebook* em Klingon (língua fictícia desta mesma série), ele possui permissão para isso. Talvez seja nas redes sociais que você tenha acesso a todos os tipos de gíria no Brasil e no mundo.

Portanto, cuidado. Ler qualquer coisa na internet é direito de todos, porém esta prática, se feita de forma demasiada, pode envolver o vocabulário. Leia, mas saiba o que está lendo.

## *Nem Um Extremo, Nem o Outro*

Sei que nestes últimos parágrafos crucificamos o hábito de falar gírias, mas ainda há um outro extremo da linguagem, não tão prejudicial quanto as gírias, mas que também deve ser evitado: o uso de palavras extremamente raras.

*Por **obséquio**, vê aquele **estonteante** sol **fulgindo** na **alvorada**? Sou um ancião **rescaldado** e nunca vi a natureza **descortinar** tão **airosa** vista. Aguardo **sofregamente** admirar novamente espetáculos assim.*

Sem dúvida, palavras lindas foram escritas acima. Porém, se apresentarmos este pequeno texto para pessoas passeando pelo centro da cidade, a maioria esmagadora não irá interpretar corretamente a mensagem transmitida.

*O que o sol estava fazendo? Rugindo? Fugindo? De quem? Alvorada? O que é isso? Rescal... o quê? A natureza tirou a cortina da vista com ar? O ancião está esperando e sofrendo? Bom, eu apenas entendi que ele viu o sol e gostou daquilo.*

A reação dos leitores ao ler este texto exemplo seria similar à forma citada acima. A essência da mensagem foi transmitida e chegou completamente distorcida na mente das pessoas. Mesmo que o autor seja visto como alguém superinteligente e dominador de sua língua, não obterá sucesso em convencer ninguém de nada, muito menos em levar alguém a refletir sobre algo.

A maior satisfação do mensageiro deve ser a certeza de que sua mensagem chegou com clareza às pessoas. Concorro que com o desenvolvimento do hábito da leitura torna-se natural o uso de palavras mais raramente usadas, porém devemos sempre lembrar que não são todas as pessoas que leem (na realidade, apenas uma porção mínima da população brasileira tem o costume de ler com frequência).

Cabe ao comunicador observar o linguajar do público que o ouve e deduzir quais são as palavras que possivelmente serão plenamente compreendidas. A eficiência da comunicação ganha enormes proporções quando o indivíduo humildemente se dispõe a usar um linguajar mais “pobre” para alcançar o entendimento das pessoas.

Aqui mesmo, no Brasil, já ouvimos inúmeros discursos de linguajar escasso proferidos por candidatos a alguma vaga política... e ganharam a eleição. Na



televisão o sistema não é muito diferente. Apresentadores que usam linguagem acessiva às massas conseguem maior audiência.

“Falar bonito”, sem dúvida, é algo muito tentador, mas perigoso. A necessidade do linguajar culto varia de público para público. A necessidade do linguajar claro e sucinto se faz necessário em qualquer ambiente.

E quanto à escrita? As mesmas regras se aplicam. Depende de qual público estamos falando. Se for escrever um livro, a linguagem culta é necessária, mas sem exageros, exceto em casos de livros sobre estudos científicos.

Nunca se esqueça de focar no público que dá a você certo tempo de atenção. Forneça comunicação de qualidade, nada maçante e de fácil compreensão. A beleza das palavras é menos importante do que a boa estrutura da mensagem.

# **Dois Ouvidos e Uma Boca**

## *Saber Ouvir é Um Dom*

Ao longo de sua vida provavelmente você já se abriu emocionalmente para mais de uma pessoa, correto? Durante algum tempo contou sobre seus problemas, suas dúvidas, suas incertezas e frustrações.

Agora farei uma previsão certa. Destas pessoas que lhe deram a oportunidade de “desabafar”, quantas te ouviram com atenção e em silêncio sem interromper ou sem tentar colocar algum conceito em sua mente à força? Poucas, não? Agora entende o motivo do uso deste subtítulo? Saber ouvir é um dom, dom que todo bom comunicador deve possuir.

São raras as vezes que temos a oportunidade de falar sem precisar esperar pela vez do outro. Trocamos informações o tempo inteiro e, se não aguardarmos os dizeres do outro, nos tornaremos ditadores da comunicação, insuportáveis e desprezados por aqueles que adoram uma boa conversa.

Ao deixarmos nosso prazer de se expressar verbalmente para ouvir aquilo que o outro tem para dizer, estamos, na realidade, tendo a sorte de melhorar nossos conhecimentos a respeito do mundo e dos outros.

O ato de saber ouvir é extremamente benéfico para aqueles que desejam crescer como comunicadores carismáticos. A causa disso: as experiências em sociedade. Quanto mais você adquire informações sobre as pessoas, mais você saberá lidar com elas.

Como pensam, como reagem, o que desejam, o que acham legal e o que acham maçante. Todas estas coisas deixam de ser uma incógnita e passam a estar óbvias em nossas reflexões, se, é claro, nos dedicarmos a ouvir o que os outros tem a dizer (e observar seus trejeitos).

Além destas vantagens, aquele que ouve também é capaz de complementar seus argumentos com base naquilo que o ouvinte expressa. Por muitas vezes, sem perceber, o indivíduo utiliza argumentos que, ao invés de refutar, concordam com o que está sendo dito.

Vamos imaginar que Cláudio, vendedor de perfumes, faz propaganda sobre o novo lançamento de sua empresa: o “*Cheiro das Nuvens*”. Segundo Cláudio, este raro perfume tem a fórmula dos sonhos de quem transpira excessivamente, pois diminui, e muito, a quantidade de suor produzida na região em que é inserido.

*Veja só, senhor Raimundo, este perfume tem a capacidade de reduzir o seu*

*nível de transpiração em até 89%. Sabe aquele sufoco que todos passam quando estão num dia terrivelmente quente? Pois é, você estará livre disso com este perfume!*

Bela propaganda. Enquanto fala sobre os benefícios deste incrível e milagroso perfume, o possível cliente revela um de seus maiores problemas.

*Pois é, Cláudio. Mas o problema não é somente os dias quentes, não é verdade? Eu costumo suar muito também quando estou, por algum motivo, nervoso. Ha ha ha. Isso é péssimo.*

Sem perceber, Raimundo dá a Cláudio uma arma fatal para que a venda seja concluída com sucesso.

*Fique tranquilo, Raimundo. Não importa por qual motivo a transpiração comece... Este perfume foi testado em vários voluntários e, em todos eles, obtivemos sucesso com esta fragrância.*

Raimundo sacou sua carteira, retirou algumas notas e pagou o vendedor. A venda foi concluída, graças à segurança, aos bons argumentos e a capacidade de saber ouvir do vendedor.

Mas e se Cláudio apenas falasse, falasse e falasse sem esperar pela chance do cliente se manifestar? Provavelmente Raimundo não iria se agradar daquele momento de conversa, perderia a paciência e diria “não” logo na primeira oportunidade. Ouvir fez toda a diferença.

Há um ditado popular que afirma: “Temos dois ouvidos e somente uma boca. Devemos falar um tanto e ouvir o dobro”. Aquele que proferiu esta verdade provavelmente foi uma pessoa muito sábia.

Não sinta medo de ouvir o outro. Se até aqui você, caro leitor, tem colocado em prática as dicas anteriores, tudo indica que seu falar esteja sendo mais sucinto, portanto, consumindo menos tempo para si e deixando mais tempo para o ouvinte.

Continue nesta caminhada. Aos poucos seus vícios irão ficando para trás e os poderes da comunicação eficiente se revelarão para você. Entenda que o mais importante é querer. A força de vontade é quem dita as regras.

Caso você tenha problemas com ansiedade (e é fato que pessoas ansiosas raramente conseguem ceder espaço às falas do outro), foque no controle de sua respiração. Mantenha a calma ao falar. Conclua sua afirmação ou pergunta e relaxe enquanto o ouvinte deixa claro suas posições e pensamentos.

## *Mais Educação, Menos Interrupção*

Você está tentando explicar a um aluno de música como conhecer as teclas de um piano.

- Primeiramente vamos entender quais são as sete notas musicais básicas. Siga comigo: dó, ré, mi...

E o aluno interrompe.

- Básicas? Por quê? Existem mais notas?

Isso foi bem incômodo e inconveniente. Mas como trata-se de um cliente que está pagando pela aula, você respira fundo e prossegue.

- Sim, existem mais cinco notas. Ensinarei para você muito em breve. Voltando às notas básicas: dó, ré, mi, fá, sol...

Afoito, o aluno interrompe mais uma vez.

- Por que em breve, professor? Pode falar sem medos! Eu consigo aprender! Sua paciência está se esgotando.

- Tudo bem... Preste atenção: dó, dó sustenido ou ré bemol, ré, ré sustenido ou mi bemol...

O aluno, muito confuso, questiona.

- Como assim, professor? Sus... o quê? Não entendi. Que coisa maluca.

Seja sincero consigo mesmo e reflita sobre qual seria sua reação. E o mais engraçado é que o aluno nem sequer percebeu o quão irritante estava sendo. Suas interrupções, ao seu ver, eram algo normal.

Este é um hábito horrível presente na vida de várias pessoas. Não saber esperar a conclusão do outro tornou-se parte do *modus operandi* da sociedade do século XXI. Assim como em um *fast-food*, todos querem a informação pronta e rápida.

O maior problema neste costume é a decadência na qualidade da comunicação das pessoas. Devido à pressa do homem moderno, este não consegue aguardar o tempo necessário para observar as informações transmitidas pelos outros e, além disso, sua mente agitada tem dificuldades em interpretar corretamente a mensagem passada.

É por este motivo que aqueles que sabem ouvir sem ficar interrompendo o locutor a cada minuto são vistos como pessoas de agradável conversa. Já ouviu a expressão “pessoa gostosa de conversar”? Pois então, em muitas vezes essa tal pessoa agradável fala pouco e escuta mais do que fala.

Para uma mente fértil e de pensamento rápido, esperar um sujeito concluir sua fala é uma labuta, principalmente se este estender lentamente seus argumentos.

Esta ação ganha peso dobrado se o interlocutor for ansioso. A ansiedade é uma das piores inimigas da comunicação e é por isso que alguns truques feitos para o âmbito físico foram citados neste livro.

Estabeleça esta regra para si mesmo, independentemente do quão entediante forem os dizeres da outra pessoa. Ao ser completamente ouvida, a pessoa sentirá certo alívio pela oportunidade de se expressar com liberdade e verá o comunicador como uma pessoa extremamente agradável, inteligente e de confiança.

Há uma forma prática de segurar a vontade de interromper. Enquanto o outro fala, basta guardar em pensamento aquilo que você estava prestes a dizer e nutra a certeza de que seu momento de se expressar chegará em breve.

Obviamente, no início deste processo de autotransformação, guardar o argumento pensado e aguardar pelo momento de falar pode ser uma tarefa árdua, pois provavelmente alguns pensamentos se perderão durante a espera. Se isso realmente acontecer, saiba que seu cérebro é vítima de um fluxo acelerado de pensamentos e, por isso, possui uma memória de curto prazo fraca.

É claro que, com o tempo, sua memória irá desenvolver-se. Seu cérebro “perceberá” que sua memória de curto prazo está sendo mais usada e, sendo assim, uma memória melhor e mais eficiente surgirá. Esperar o outro terminar seus dizeres para só então falar não é apenas um ato saudável, mas também uma demonstração de cortesia.

Surgirão momentos em que será realmente necessário interromper (sempre haverá momentos assim, porém saiba discernir). Para estes casos existe também uma dica preciosa. Saiba demonstrar sinais de que você está prestes a interromper os dizeres do locutor. Fazendo assim, sua ação perde chances de ser vista como uma coisa grosseira.

Emita algum gesto que mostre sua possível intromissão no assunto. Um movimento da boca ou da mão já é o suficiente para demonstrar que você possui um argumento e irá apresentá-lo em breve.

Se até aqui você leu, absorveu e entendeu bem o conteúdo, não há a garantia

de que você será o melhor comunicador do mundo, mas pelo menos uma pessoa mais educada você será.

## *Atenção, Por Favor*

Se o ato de receber atenção fosse algo que custasse certo valor monetário, muitos pagariam o preço. É evidente o fato de que o ser humano necessita de atenção, afinal, esta é uma forma de demonstração de afeto, respeito ou até mesmo amor.

Durante uma conversa, tanto o locutor quanto o ouvinte desfrutam de certas vantagens se há atenção entre as duas partes. O locutor, por estar obtendo sucesso em transmitir sua mensagem, e o ouvinte, por provavelmente conquistar a admiração e confiança do locutor.

A fórmula para ser um bom comunicador não consiste apenas em “falar bem” ou “gesticular de forma carismática”. Trata-se também de ouvir com atenção, responder de forma agradável ao outro e conquistar sua afeição.

Um mesmo indivíduo consegue ser imensamente mais efetivo em sua comunicação quando seu(s) ouvinte(s) confia(m) na integridade daquele que vos fala. A hipocrisia ou a falta de autoridade no assunto tratado diminuem drasticamente o poder de persuasão.

Conhecendo então a enorme importância de ter a confiança do outro, devemos nos esforçar continuamente para que sejamos cada vez mais estimados pelas pessoas. Um bom trajeto para este objetivo é este: dar toda atenção possível.

Obviamente não é necessário encher páginas e mais páginas deste livro com instruções sobre como dar atenção a alguém. Da mesma forma que toda sua atenção fica voltada à tela do cinema na melhor parte do filme, focalize sua atenção ao que fala.

Olhar fixo, leves movimentos de concordância com a cabeça, mão acariciando o queixo (como verdadeiros pensadores), todos os movimentos que demonstram concentração são bem vindos. O outro, de alguma forma, precisa ter a certeza de que sua mensagem está sendo bem recebida e acolhida.

Não podemos deixar de fora os “porquês”. Analise bem tudo o que está sendo dito e não poupe palavras na hora de fazer perguntas. Pergunte sobre detalhes, deixe que o locutor se expresse, ensine, dê opiniões, *etc.*

Aos poucos você perceberá como a conversa tomou longos rumos e, de bônus, o seu ouvinte e, ao mesmo tempo, locutor, gostará ainda mais de você



mesmo que você pronuncie pouquíssimas palavras.

Não queira falar mais do que todos. Palavras ditas aos montes podem servir como pedra de tropeço. Como diria um grande sábio dos tempos bíblicos:

*“Até o insensato passará por sábio, se ficar quieto, e, se contiver a língua, parecerá que tem discernimento.” - Provérbios 17:28*

Dê toda atenção que puder, mas não queira exigir o mesmo dos outros por muito tempo seguido. Ouça mais, fale menos. Ouça melhor, ganhe mais confiança.

Caso você tenha problemas em se concentrar, procure por jogos virtuais que melhoram a atenção e a memória. Eles poderão lhe ajudar.

# **O Que os Olhos Veem, o Coração Sente**

## *A Aparência Não é Tudo, Mas é Boa Parte*

Lembro-me bem do dia em que fui contratado para trabalhar em uma empresa de telemarketing da minha cidade. A equipe que trabalhava no meu setor era majoritariamente formada por mulheres.

Uma das instruções dada às funcionárias era a seguinte:

*Estejam maquiadas e bem arrumadas sempre que vierem trabalhar. Mesmo que os clientes não vejam o seu rosto, a boa aparência é sempre crucial.*

Confesso que achei aquilo muito estranho. Pensando de forma simples, não há lógica alguma nisso. Porém, se conhecermos a fundo a mente humana, isso passará a fazer sentido.

Faça o teste você mesmo, caro leitor. Tente falar em público em duas ocasiões, uma em que você esteja vestido com suas roupas mais bonitas e outra em que você não esteja tão bem arrumado. A diferença será gritante.

A certeza de que estamos bem vestidos e com ótima aparência nos dá mais segurança na hora de nos expressarmos, pois nosso ego não se amedrontará diante da possibilidade de que alguém esteja falando coisas negativas a respeito de nossa aparência.

Para uma boa comunicação, como já dito várias vezes nas páginas anteriores desta obra, é necessário ter ótima concentração. Não há dúvidas de que pensar no que estão dizendo e no que você deve falar ao mesmo tempo irá, no mínimo, atrapalhar seu discurso.

Mesmo atendendo um simples telefonema, sem “olho no olho”, uma pessoa certa de sua boa aparência terá menos preocupações com a aparência. Sendo assim, mais acuidade e raciocínio poderão ser aplicados à atividade de se expressar verbalmente.

Este subcapítulo não acaba aqui. Até o momento focamos no indivíduo e na sua relação com sua própria autoestima. Não podemos deixar de lado o que ocorre na mente daquele que vê o belo locutor.

Infelizmente há uma realidade incontestável em relação ao mundo das aparências. As pessoas são facilmente guiadas por tudo o que é belo. Sim, até mesmo você. Ou vai me dizer que em uma feira você escolheria a fruta mais feia?

O visível também é comunicação. Um rapaz engravatado e bem perfumado facilmente convencerá a muitos de que sua situação financeira é ótima, e isso sem mesmo emitir uma palavra sequer. Uma mulher com piercings espalhados pelo corpo, olhos demasiadamente escurecidos pela maquiagem e roupas pretas será logo taxada como rockeira, mesmo que ninguém faça a mínima ideia de quais são os seus gostos musicais.

Sabendo disso, é importante ponderar sobre qual imagem seu público tem de você, comunicador. Sua forma de vestir diz “sou organizado e sei o que digo” ou “sou desleixado em tudo”? Seu penteado diz “confie em mim” ou “sou um impostor”? A aparência fala mais do que qualquer boca.

Sobre impressões e vestimentas falaremos mais adiante. Terminamos esta parte do livro com a conclusão de que quem cuida de sua aparência consegue falar melhor, e escuta melhor aquele que está diante de um locutor aparentemente cuidadoso.

## *Mostre Seu Conhecimento Mesmo Sem Nada Dizer*

Vamos para mais um teste relacionado à aparência. Desta vez você é um empresário muito bem sucedido e precisa contratar um novo funcionário que possui vasto conhecimento na área de química.

Diante de você chega o primeiro candidato. Ele está usando óculos, sua barba está invejavelmente bem feita, os cabelos estão bem penteados, tem um belo relógio em seu pulso esquerdo e sua camisa é simples, porém, muito bonita. Você oferece a ele uma xícara de café e ele a toma com muita cautela.

O próximo candidato adentra a sala. Seus cabelos não estão bem penteados, sua barba está mal feita, suas roupas contêm cores exageradas e sua postura não é a de alguém que fora bem-educado. Ele também aceita uma xícara de café, que é tomada em apenas em um único gole.

Você provavelmente já escolheu em mente o primeiro candidato citado. Repare que em nenhum momento nestes dois parágrafos foi revelado a você o que os dois disseram durante a entrevista. Podemos reforçar o que já constatamos nas páginas anteriores desta obra: a aparência diz muitas coisas.

Entendo que esta afirmativa está tornando-se repetitiva. Por isso, o foco neste momento é o poder do indivíduo de demonstrar o domínio sobre algum assunto específico através das aparências. Por mais que o senso comum tenha alguns padrões de aparência quando tratamos sobre pessoas inteligentes, este conceito pode variar dependendo da situação.

Já conheci casos de sujeitos que perderam a chance de trabalhar no setor de construção de uma empresa por estar “arrumado demais”, como também sabemos que vários candidatos a vagas de alta hierarquia perderam suas chances por causa de suas vestimentas e adornos. Cada contexto pede uma aparência.

Esta informação é de suma importância para o bom comunicador. Analisando de antemão o ambiente em que a comunicação precisará ser realizada, o mesmo preocupa-se em se vestir da forma necessária para que a mensagem “ei, eu entendo sobre este assunto” chegue subliminar e automaticamente à mente das pessoas.

Vamos nos transportar para algo mais prático. Será efetivo, para um publicitário, dar uma palestra usando camisa social, um penteado estiloso,

relógio chamativo e o melhor perfume que ele possui. Mas para um assistente social, por exemplo, o oposto seria mais efetivo: uma camiseta comum sem estampas, calça jeans básica e nenhum adorno.

Tudo deve girar em torno do público-alvo. Situações simples demandam aparências simples. Situações cultas demandam aparências mais bem sociáveis. Situações do cotidiano demandam aparências mais simples.

Em suma, antes de sair de casa para comunicar-se, pare em frente ao espelho, se olhe bem, e pergunte a si mesmo, “esta aparência fala bem por mim?”.

E para finalizarmos este capítulo, vamos dialogar rapidamente sobre cores.

## *Cores Também Falam*

Atente-se às cores que acompanham você. Para os homens este assunto é uma enorme chatice, mas não podemos deixar este assunto de lado. Sim, cores também falam (e podem falar mal ou bem).

Por mais estranho que seja entender isto, a verdade é que as cores são capazes de provocar sentimentos ou revelar traços pessoais da personalidade de cada pessoa.

Há estudos, por exemplo, que afirmam que a cor vermelha é capaz de provocar boas sensações nas mulheres. Ou seja, usar uma camisa vermelha seria um prato cheio para um vendedor de joias.

Vale afirmar que, obviamente, o uso de cores favoráveis a alguma situação específica não fará milagres. Poderá servir como elemento auxiliador, porém a eficácia de algum argumento dependerá das habilidades do bom comunicador como um todo.

Ao usar cores escuras, tenha a ciência de que a mensagem a ser passada é a de que você é uma pessoa reservada, introspectiva, que possivelmente entende a mente e os sentimentos humanos. São proveitosas para quem quer falar sobre assuntos ligados diretamente à alma.

Ao usar cores claras, a mensagem não-verbal é a de que você seja uma pessoa alegre, despojada e que provavelmente age por impulso muitas vezes. São altamente recomendadas para vendedores, professores de exatas e relacionados.

Cores básicas como o preto e o branco podem demonstrar simplicidade, sinceridade e humildade, além das outras características citadas nos parágrafos anteriores.

As cores são mais poderosas do que você imaginava, não é mesmo? Pois é... Para um bom comunicador tudo vale. Desde o penteado até a cor do tênis.

# Concluindo...

Como dizia a figura brasileira Chacrinha, “quem não se comunica, se trumbica!”. A comunicação assume gigantesca parcela da vida humana, afinal, tudo está comunicando algo. Estas letras estão se comunicando com você e você se comunicará em breve com outros.

Aprender a comunicar-se bem deveria ser algo buscado por todos. Imagine só: um mundo onde não houvessem mais erros de comunicação e interpretação. Neste mundo haveria menos brigas e guerras se comparado ao nosso mundo real e atual.

A internet trouxe fantástico avanço à vida humana, mas o que deveria unir a humanidade com força absurda, gerou, e cada vez mais gera, efeitos contrários. O distanciamento entre as pessoas está formando gerações que não sabem se expressar corretamente.

Falam sem pensar nas consequências e querem que os outros tenham a obrigação de sempre interpretar tudo de forma perfeita. Se a mensagem chega distorcida ao outro e o mesmo se ofende ou se altera por qualquer motivo, nasce então mais uma desavença. Isto precisa ser corrigido.

Absorva bem todos os ensinamentos deste livro para que sua comunicação avance significativamente em eficácia e boa compreensão. Melhorando este âmbito da vida, as boas consequências tornam-se inúmeras.

Seus objetivos serão mais facilmente alcançados e seus relacionamentos interpessoais terão melhoras, desde que você se aplique em aprimorar suas habilidades relacionadas à expressão verbal e não-verbal.

Comece hoje mesmo a transformar-se. Evoluir é como subir uma longa escada, um passo de cada vez. Boa sorte!



# Nota do Autor

Há mais coisas que deveriam ser postas nesta obra, mas eu seria um autor repetitivo com aqueles que acompanham meus outros livros. Abandonei algumas ideias durante o preparo deste livro. Assuntos como linguagem corporal e qualidade de relações afetivas não foram explorados ao máximo, pois possuo (e recomendo) outras obras escritas por mim.

“Detectando Emoções” e “A Arte de Saber Se Relacionar” são obras minhas que, com toda certeza, te servirão como excelente complemento.

Outros assuntos surgirão com o decorrer do tempo, mas os deixarei para livros posteriores, afinal, estudos relacionados ao ser humano e à humanidade jamais conheceram e jamais conhecerão um fim.

Espero, sinceramente, que você, caro leitor, tenha gostado desta e se beneficiado com esta leitura. Fique em paz e que Deus o abençoe.

*Danilo Henrique Gomes*

*Fale comigo:* [danilo.gomes.contato@hotmail.com](mailto:danilo.gomes.contato@hotmail.com)

# Conheça Também

Gostou deste livro? Então não perca a oportunidade de conhecer outras obras do mesmo autor.

► A Arte de Saber Se Relacionar:

<https://www.amazon.com.br/dp/B0713SXLCC>

► A Feiura da Beleza:

<https://www.amazon.com.br/dp/B01N7WEC6C>

► A Mente Em Paz, De Tudo é Capaz:

<https://www.amazon.com.br/dp/B073WMVSHV>

► Detectando Emoções:

<https://www.amazon.com.br/dp/B01N7OL8F7>

► O Manual do Bom Comunicador:

<https://www.amazon.com.br/dp/B079NQF9PP>

► O Segredo do Carisma:

<https://www.amazon.com.br/dp/B06XKN313K>

► Reflexões Bíblicas:

<https://www.amazon.com.br/dp/B06XDNGSMY>

► Tímidos Também Podem Conquistar:

<https://www.amazon.com.br/dp/B07NJ6XH8P>

► Tudo Depende de Como Você Vê:

<https://www.amazon.com.br/dp/B01N4OSOSQ>

► Vença Seus Pensamentos ou Eles Vencerão Você:

<https://www.amazon.com.br/dp/B01M18T5EJ>

**Redes sociais:**

[facebook.com/DanHGomes](https://www.facebook.com/DanHGomes)

[twitter.com/DaniloHGomes](https://twitter.com/DaniloHGomes)

**Por favor, deixe sua classificação e opinião a respeito do livro. Isto ajuda, motiva e encoraja.**

**Bônus:**

Faça o download gratuito do livro **15 Incríveis Truques Mentais**, através do link abaixo.

<https://danilohgomes.weebly.com/bonus.html>